



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Liderazgo y su relación con la comunicación interna en  
la facultad de ingeniería industrial de la universidad  
nacional Federico Villareal. Lima. 2013.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:**

**MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. Rubén Manuel Reyes Caballero

Br. Reynaldo Julián Palomino Granados

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2014**

---

Mgtr. Emil Beraún Beraún

Presidente

---

Mgtr. Ricardo Milla Toro

Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Vocal

### **Dedicatoria**

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, logrando ser los profesionales que anhelaban.

### **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y al personal administrativo de la UNFV - FIIS; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## **Declaración jurada**

Yo Rubén Manuel Reyes Caballero, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08417197, con la tesis titulada “Liderazgo y su relación con la comunicación interna en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villareal. Lima. 2013.”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría. (compartida con Reynaldo Julián Palomino Granados)
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de mayo de 2014.

Firma.....

Rubén Manuel Reyes Caballero

DNI: 08417197

Firma.....

Reynaldo Julián Palomino Granados

DNI: 20670512

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: Liderazgo y su relación con la Comunicación Interna en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villareal. Lima. 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## Índice

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

### **I. Problema de Investigación**

1.1	Planteamiento del problema	16
1.2	Formulación del problema	17
1.3	Justificación	18
1.4	Limitaciones	20
1.5	Antecedentes	21
1.6	Objetivos	25
	1.6.1 Objetivo general	25
	1.6.2 Objetivos específicos	25

### **II. Marco Teórico**

2.1.	Bases teóricas de la variable: Liderazgo	28
	2.1.1 Definición de liderazgo	28
	2.1.2 Líder	29
	2.1.3 Características de un líder	30

2.1.4	Tipos de liderazgo	30
2.1.5	Principios del liderazgo	31
2.1.6	Dimensiones de liderazgo	32
2.2	Bases teóricas de la variable: Comunicación interna	36
2.2.1	Concepto de comunicación interna	36
2.2.2	Objetivos de la comunicación interna	37
2.2.3	Características de la comunicación interna	38
2.2.4	Tipos de comunicación interna	38
2.2.5	Importancia de la comunicación interna	39
2.2.6	Dimensiones de la comunicación interna	40
2.3	Definición de términos básicos	43
<b>III.</b>	<b>Marco Metodológico</b>	
3.1	Hipótesis	46
3.2	Variables	46
3.2.1	Definición conceptual	47
3.2.2	Definición operacional	48
3.3	Metodología	49
3.3.1	Tipo de estudio	49
3.3.2	Diseño de estudio	50
3.4	Población y muestra	50
3.5	Método de investigación	51
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.7	Métodos de análisis de datos	53
<b>IV.</b>	<b>Resultados</b>	
4.1	Descripción de resultados	58
4.1.1.	Prueba de hipótesis	62



4.2	Discusión	66
	CONCLUSIONES	68
	SUGERENCIAS	69
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validaciones

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho  
Spearman

## Índice de Tablas

	Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Liderazgo 48
Tabla 2	Operacionalización de la variable Comunicación Interna 49
Tabla 3	Ficha Técnica Cuestionario de Liderazgo 51
Tabla 4	Ficha Técnica Cuestionario Comunicación Interna 52
Tabla 5	Relación de validadores 54
Tabla 6	Confiabilidad Cuestionario de Liderazgo 55
Tabla 7	Confiabilidad Cuestionario de Comunicación Interna 55
Tabla 8	Liderazgo y la Comunicación Interna 58
Tabla 9	Liderazgo y la dimensión de Patrones de Comunicación 59
Tabla 10	Liderazgo y la dimensión de Barreras de la Comunicación 60
Tabla 11	Liderazgo y la dimensión de Retroalimentación 61
Tabla 12	Correlación Liderazgo y Comunicación Interna 62
Tabla 13	Correlación Liderazgo y Patrones de Comunicación 63
Tabla 14	Correlación Liderazgo y Barreras de Comunicación 64
Tabla 15	Correlación Comunicación Interna y Bienestar 65

## Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Liderazgo y la Comunicación Interna	58
Figura 2	Liderazgo y la dimensión de Patrones de la Comunicación	59
Figura 3	Liderazgo y la dimensión de Barreras de la Comunicación	60
Figura 4	Liderazgo y la dimensión de Retroalimentación	61

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre el Liderazgo y la Comunicación interna según el personal administrativo en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. 2013, la población constituida por 77 trabajadores administrativos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Federico Villareal, la muestra censal considero toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Liderazgo y la Comunicación Interna.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Liderazgo el cual estuvo constituido por 40 preguntas, en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), y el cuestionario de Comunicación Interna, el cual estuvo constituido por 34 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca del Liderazgo y la Comunicación Interna, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El Liderazgo tiene relación significativa con la Comunicación interna en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villareal. Lima, 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.755, lo que representa un nivel de correlación alta.

**Palabras claves:** Liderazgo, Comunicación Interna

## **Abstract**

The present study had the general objective, determine the relationship between Leadership and Internal Communication as administrative staff in the School of Industrial Engineering, National University Federico Villarreal, Lima. 2013, the population comprised of 77 administrative staff consisting of the Faculty of Engineering of the National University Federico Villarreal, consider census shows the population in which the variables have been used: Leadership and Communication.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments: Leadership Questionnaire which consisted of 40 questions in Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), and questionnaire Internal Communications, which consisted of 34 questions on the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree) that provided information about the Leadership and Internal Communication, through the evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that: Leadership is significantly related to internal communication at the School of Industrial Engineering, National University Federico Villareal. Lima, 2013; having identified a correlation coefficient Spearman Rho 0.755, which represents a high level of correlation.

**Keywords:** Leadership, Internal Communication

## **Introducción**

Hay que precisar que la comunicación interna es la comunicación que se da en toda institución en la que está inmersa el cliente interno, es decir, al trabajador, sea este de cualquier nivel. Ello implica que esta comunicación facilite una serie de procesos incrementando la productividad en la organización; por tanto ella tiene que estar asociada a una serie de variables administrativas, como es el caso del Liderazgo.

Justamente la importancia de la presente investigación está en establecer la relación que existe entre el Liderazgo y la Comunicación Interna. En tal sentido la presente investigación tiene como objetivo general determinar qué relación existe entre el Liderazgo y la Comunicación Interna según el personal administrativo en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. 2013. La principal conclusión es que el Liderazgo tiene relación significativa con la Comunicación Interna en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villareal. Lima, 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.755, lo que representa un nivel de correlación alta.

Se ha utilizado el método Hipotético Deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: Primero: Constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones, antecedentes y sus objetivos a tratar. Segundo: Se presenta el marco teórico, en ella se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación. Tercero: Constituido por el marco metodológico, en ella se presentan las hipótesis, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores. Cuarto: En este capítulo se exponen los resultados de la investigación. Finalmente, se detallan las conclusiones, sugerencias, se brinda las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación.